

## ACTUACIÓN ORDINARIA INCLUIDA EN EL PLAN DE LA IGS (2022-2023)

### Área del Plan

B. ANÁLISIS ORGANIZATIVOS Y EVALUACIONES DE EFICACIA Y EFICIENCIA EN LA GESTIÓN.

### Identificación de la actuación en el Plan:

15. *Análisis del proceso de ayudas al alquiler de vivienda.*

### Objetivo de la actuación:

Actuación que persigue analizar y mejorar el **proceso de Ayudas al alquiler de vivienda**, dirigidas fundamentalmente a colectivos vulnerables por tratarse de un servicio que figura como uno de los más demandados o consultados en la Generalitat.

Dado el gran volumen de personas que pueden solicitar este tipo de ayudas existe una dificultad intrínseca en su gestión administrativa y, en consecuencia, surgen disfunciones que conviene analizar detenidamente para poder detectar aquellos puntos de la tramitación en los que se puede mejorar el servicio prestado de tal manera que no se vea frustrada la finalidad perseguida. Con ese objetivo se considera adecuado para optimizar los recursos disponibles que se realice una actuación por parte de la IGS, especialmente dirigida a simplificar y agilizar el procedimiento actual.

### Naturaleza de la actuación:

Análisis e informe.

### Fecha de emisión del informe:

20 de febrero de 2024

### Resultados de la actuación:

Tras la realización de los análisis correspondientes, se propone por parte de la IGS la realización de un Proyecto de Mejora, en el que se secuencian y ordenan por prioridades las distintas medidas que pueden ser implementadas por parte de los órganos competentes

La denominación del “Proyecto de Mejora” a los efectos del presente trabajo no debe ser identificada con un “Plan de Mejora” de los previstos en los párrafos 6 y 7 el artículo 34 de la Ley 22/2018, de 6 de noviembre, de la Generalitat, de Inspección General de Servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la administración de la Generalitat y del sector público instrumental, ya que la propuesta no tiene su origen en la existencia de irregularidades en la gestión de los expedientes, sino que se efectúa como la concreción de uno de los objetivos previstos para la actuación.

### 1. ACCIONES DE MEJORA SOBRE PLANIFICACIÓN, COORDINACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

#### Objetivos de las medidas:

- Mejorar con carácter general la planificación de la gestión de las ayudas, especialmente en el caso de definición de indicadores, tiempos de tramitación de modificaciones normativas y de distribución de los recursos humanos asignados para las distintas ayudas gestionadas en los servicios territoriales.

- Mejora en la planificación desde el punto de vista de la planificación presupuestaria, con la finalidad de reducir el número de posibles ampliaciones de crédito a realizar.
- Simplificación del diseño de las ayudas evitando superposiciones con otros regímenes de ayuda.
- Integrar el seguimiento continuo de los datos de gestión con herramientas para la toma de decisiones y para mejorar la evaluación de los resultados.

Acciones recomendadas:

1. Acceder al documento de Orientaciones para la Planificación Estratégica y Operativa de la IGS para disponer de una base para poder avanzar en la integración en la gestión de las tareas planificadoras.
2. Redefinir indicadores de ejecución incluyendo aspectos cualitativos y de resultado.
3. Analizar los datos de concesiones de los ejercicios anteriores para ajustar las dotaciones iniciales de créditos de la línea.
4. Analizar el diseño de las ayudas económicas al alquiler por lo que respecta a la posible superposición con respecto al régimen de ayudas a colectivos desfavorecidos y en su caso, simplificar requisitos en las bases reguladoras.
5. Adecuar los medios humanos al volumen de carga de trabajo.
6. Generar consultas preestablecidas de primer nivel (Servicios territoriales y Servicios Centrales) en el aplicativo informático de gestión, así como integrar herramientas de *Business Intelligence* (BI) para el seguimiento en segundo nivel y evaluación (servicios centrales).

## **2. ACCIONES DE MEJORA DE LA INFORMACIÓN DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA**

Objetivos de las medidas:

- Mejorar la comprensión por parte de la ciudadanía de los requisitos que deben reunirse para ser beneficiarios de las ayudas.
- Minimización de errores y omisiones en la cumplimentación de las solicitudes para poder rebajar la tasa de requerimiento.

Acciones recomendadas

1. En general, confeccionar soportes informativos de apoyo claros en su diseño y redactados en un lenguaje comprensible para la ciudadanía.
2. En particular, rediseñar el folleto informativo actualmente utilizado incluyendo las referencias a los límites económicos (mínimo y máximo) expresados con cuantías nominales y no mediante referencias a porcentajes de indicadores IPREM (Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples).
3. Generar un formulario web que permita realizar cálculos informativos sobre cumplimiento de requisitos económicos de una manera individualizada y teniendo en cuenta el municipio concreto en el que resida la persona que se informa, con la posibilidad de generar alertas que informen a la ciudadanía del incumplimiento de requisitos.
4. Identificar colectivos representativos de intereses generales sobre la materia para facilitar la difusión de la información.

## **3. ACCIONES DE MEJORA PARA LA PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES.**

Objetivos de las medidas:

- Incrementar los medios de atención en la tramitación electrónica llevada a cabo para la presentación de solicitudes de ayuda y de justificantes de pago.

#### Acciones recomendadas

1. Implementación efectiva de la figura del funcionario habilitado en el ámbito de la Generalitat Valenciana.
2. Analizar formalmente el resultado obtenido en el funcionamiento de la *Xarxa Xaloc*, para mejorar la supervisión de la documentación presentada a través de dichos puntos. Posibilidad de confeccionarles un manual de presentación.
3. Valorar la posibilidad de reconocer a las asociaciones vinculadas a la materia como representantes de sus asociados en los procedimientos electrónicos al amparo de la vía específica prevista en el artículo 5.7 de la Ley 39/2015.

#### **4. ACCIONES DE MEJORA EN LA TRAMITACIÓN E INSTRUCCIÓN DE LOS EXPEDIENTES.**

##### Objetivos de las medidas:

- Ampliar la acreditación de todos los requisitos para ser beneficiario de las ayudas mediante la consulta de los datos en la plataforma autonómica de interoperabilidad.
- Mejoras en el control de incompatibilidad de las ayudas con ayudas de carácter similar que puedan ser otorgadas por otras administraciones públicas.
- Reducción de los tiempos de resolución de recursos de reposición.

##### Acciones recomendadas

1. Mantener reuniones con el personal encargado de la puesta en servicio de la Tarjeta Social Digital para mantenerse al corriente de posibles avances en la disponibilidad de datos sobre el módulo de ayuda al alquiler en el caso de la Renta Valenciana de Inclusión.
2. Mantener contactos con la Agencia Tributaria Valenciana para valorar las posibilidades de obtener la información sobre los contratos de alquiler que tengan la fianza depositada en dicha entidad y limitar la presentación del contrato a los casos que no se hayan remitido.
3. Incorporar las mejoras sugeridas por los usuarios del aplicativo informático de gestión.
4. Establecer contactos concretos con entidades locales que otorguen ayudas de las mismas características, primando los contactos con aquellas que tengan un mayor volumen de concesión para verificar la compatibilidad de las ayudas.
5. Generar plantillas con los motivos de resolución más habituales para contestar a los recursos de reposición.
6. Adoptar medidas urgentes para reducir los tiempos actuales de demora en la resolución de los recursos de reposición.

#### **5. ACCIONES DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE PAGOS.**

##### Objetivos de las medidas:

- Reducir los tiempos para el pago de las ayudas.

##### Acciones recomendadas

1. Implementar controles automatizados (robotización) en la gestión de las solicitudes de pago con carácter previo a la remisión de las propuestas al servicio económico y la intervención delegada, de tal manera que se pueda detectar anticipadamente posibles variaciones con los datos iniciales para evitar que pueda afectarse el conjunto de la remesa para su pago por relación.

- 2.** Evaluar la posibilidad de sustituir la aportación de certificados de empadronamiento en todas las solicitudes de pago y realizar controles sobre el empadronamiento basándose en una muestra de expedientes.
- 3.** Sustituir la aportación de certificados de empadronamiento por consultas a la Plataforma Autónoma de Interoperabilidad.